

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2019** gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetzes 2010 (EiWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

### Versorgungsqualität:

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>12,47 min/Jahr</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>43,09 min/Jahr</b>

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,99 %.

### Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	0	0	1
	Netzebene 7	Haushalt	10	14	0	11
		Gewerbe	2	14	0	5
		Landwirtschaft	0	0	0	0
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang			Anschlüsse						
			Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen			
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	0	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	0	0	0	0	0	0
	Netzebene 7	Haushalt	555	495	55	5	1	1	1
		Gewerbe	47	42	2	3	1	1	1
		Landwirtschaft	1	1	0	0	1	0	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		603	538	57	8	0	0	0
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%		Begründung:			

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	12 / 0,13	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	9407		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	855		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:		

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		22
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		418
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		418
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	JA			Veröffentlichung auf der Homepage unter: <a href="http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/upload/Qualitaets-Kennzahlen%20END_VO_2019-Internet_31032020.pdf">http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/upload/Qualitaets-Kennzahlen%20END_VO_2019-Internet_31032020.pdf</a>
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			<a href="http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/stadtwerkemuerz/kontaktformular-zur-einholung-von-informationen-zu-den-verrechnungsrelevanten-bzw.-pgmuerz@stwmz.at">http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/stadtwerkemuerz/kontaktformular-zur-einholung-von-informationen-zu-den-verrechnungsrelevanten-bzw.-pgmuerz@stwmz.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		7429	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%